

Сеник А. М.

старший викладач кафедри психології і соціальної роботи,

кандидат педагогічних наук,

Західноукраїнський національний університет

ВИВЧЕННЯ СПЕЦИФІКИ МЕДІАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Одним із ефективних інструментів у розв'язанні певних конфліктних ситуацій у соціумі є процедура медіації. Поява та розвиток медіації в Україні триває понад 30 років, що доводить про набуття нею статусу соціального інституту. Медіативні технології можна вважати також як засіб попередження та профілактики соціально негативних явищ у суспільстві. У зв'язку з цим вважаємо за необхідне включення до процесу професійної підготовки соціальних працівників вивчення медіативних технологій як соціальної інновації, затребуваної життям. Завдяки медіації соціальний працівник буде спроможний ефективно вирішувати завдання у сфері соціальної роботи з різними категоріями клієнтів (з дітьми, молоддю, людьми похилого віку, військовослужбовцями, а також і з неблагополучними сім'ями).

Поняття «медіація» походить від латинського «mediare» – означає посередництво. Медіація – це переговори за участю третьої, нейтральної сторони, яка є зацікавленою лише в тому, щоб сторони вирішили свій конфлікт максимально вигідно для конфліктуючих сторін.

На практиці медіація відбувається у формі переговорів у кілька раундів. Медіатор стежить за коректністю бесіди сторін, ставить відкриті питання, що дозволяють з'ясувати їхні інтереси, стежить за часом, резюмує досягнуті сторонами домовленості, знижує рівень напруги у разі виникнення. Після переговорів – складається медіативну угоду.

У рамках професійної підготовки фахівців соціальної сфери варто виділити основні напрямки реалізації медіативних технологій:

- організація освітнього простору;
- розробка та апробація соціальних та соціально-педагогічних проєктів, що у результаті дозволить розвинути компоненти медіаційної компетенції;
- організація практико-орієнтованого навчання, що передбачає збір кейсів за медіаційними технологіями.

Так, наприклад, при реалізації процедури медіації у професійній підготовці майбутніх соціальних працівників під час лекційних та практичних занять відбувається спільний аналіз проблеми та пошук шляхів для її вирішення (запропонований варіант розв'язання конфлікту має влаштовувати усіх учасників ситуації). Для цього, насамперед, необхідно сформулювати об'єктивний погляд на проблему; потім – розділити проблему та систему взаємовідносин всіх її учасників на структурні складові. Після цього можуть розпочатися переговори, але обов'язково з урахуванням думки всіх учасників проблемної ситуації.

Процедура медіації є провідним способом вирішення проблем неблагополуччя сучасної сім'ї, оскільки допомагає об'єднати інтереси сторін за врівноважити рівень їх претензій; дозволяє виробити стабільне, взаємовигідне рішення; сприяє зміцненню відносин сторін; що в загальному плані забезпечує благополуччя суспільства, до якого входять сторони конфлікту.

Зауважимо на існуванні основних принципів медіації:

- добровільний характер. Залучення людини «зі сторони» для врегулювання конфлікту є необов'язковим, а це означає, що у випадку, якщо один із учасників конфлікту виступає проти допомоги третьої сторони, його не змусять насильно брати участь у такому форматі переговорів (на відміну від судового розгляду, ігнорування якого спричиняє серйозні наслідки);

- рівні права сторін. Жоден із учасників переговорів не має переваг, усі мають рівні можливості для відстоювання своїх прав. Це дозволяє сторонам спільно приймати остаточне рішення та мінімізувати власні втрати;

- повна конфіденційність. Медіатор пов'язаний законом, що забороняє йому розголошувати будь-яку інформацію, отриману в ході процедури, а це

означає, що сторони, які хочуть зберегти конфлікт у таємниці, можуть не перейматися розголосом;

-нейтралітет медіатора. Роль третьої сторони бере на себе медіатор, кандидатуру якого схвалюють усі учасники сторін. Це дозволяє сторонам переконатися у відсутності зацікавленості медіатора у тому чи іншому результаті. Так, за нормами, встановленими для медіаторів, якщо фахівець у якийсь момент відчуває, що не здатний зберігати неупередженість, він зобов'язаний відмовитися від участі у переговорах.

Вважаємо, що майбутній соціальний працівник обов'язково має бути підготовленим і до виконання ролі медіатора у своїй професійній діяльності. Соціальний працівник як медіатор – це талановитий конфліктолог та спеціально навчений фахівець, а його головне завдання – створити здоровий мікроклімат для нормального ведення діалогу, навіть якщо між сторонами напружені стосунки. Під час свого супроводу медіатор створює спокійні та сприятливі для взаємного діалогу умови, найчастіше після вирішення конфліктної ситуації сторони залишаються у добрих взаєминах, що надалі сприяє довгостроковій співпраці. У зарубіжні практики, супровід медіатора, наприклад, після судових розглядів, є звичайною справою.

У наукових джерелах зазначається на ряді правил проведення процедури медіації: медіатор певною мірою пов'язаний законодавством, проте конкретного зведення правил, загального для всіх процедур медіації, немає, є лише локальні обмеження та вимоги до процедури. Сторони медіації також можуть попередньо прописати низку вимог до процедури. Також можливим є наявність певних правил серед учасників конфлікту, у межах якого діє соціальний працівник.

Алгоритм проведення медіації базується на тому, що найчастіше ця процедура є столом певних переговорів, за яким зустрічаються медіатор та сторони конфлікту. Якщо відносини між учасниками переговорів напружені настільки, що створення позитивної атмосфери неможливе, тоді сторони не перетинаються та спілкуються виключно через медіатора. Такий спосіб медіації називають човниковим. Важливо розуміти, що навіть за такого сценарію

медіатор сам не пропонує і не виносить рішення, а лише спрямовує учасників до нього. Він організовує діалог, допомагає учасникам переговорів сформулювати власні вимоги та донести їх до опонентів, а головне – почути свого співрозмовника.

В даному контексті у дослідженнях Н. Мазаракі вказується, що саме справедливість є базисною категорією медіації, адже такий метод вирішення спорів, на думку вченої, є життєздатним через забезпечення справедливого рішення спору, а завданням медіаторської спільноти є запровадження та практичне застосування таких правил, норм медіаційної процедури, що у загальному розумінні унеможливають несправедливість процедури та результату медіації [1].

Підкреслимо, що, наприклад, в межах діяльності учасників освітніх відносин може бути дієвою Комісія з врегулювання спорів. У порівнянні з її діяльністю Служба медіації сприяє тому, що рішення виробляється самими сторонами конфлікту (за участю медіатора). Медіатор не шукає правих і винних, а спрямовує сторони шляхом знаходження взаємовигідного рішення, що у подальшому допоможе уникнути неприємних ситуацій. Завдання Служби шкільної медіації зосереджено на тому, щоб максимальна кількість конфліктів вирішувалася у відновний спосіб. Відновлювальний підхід у вирішенні конфліктів дозволяє позбутися образ та інших негативних переживань, самостійно розв'язати ситуацію (відшкодувати збитки, домовитися, вибачитись, пробачити), уникнути повторення подібного в майбутньому.

Медіатор – це нейтральний посередник, який допомагає налагодити конструктивний діалог між сторонами з приводу можливого вирішення протистояння і підтримує їх у цьому. Медіація часто застосовується при сімейних суперечках. Наведемо приклади ситуацій, для яких медіація стане найкращим рішенням:

- сімейні конфлікти на ґрунті поділу майна або суперечки про дитину;
- трудові суперечки між роботодавцем та колективом або його окремими членами;

- певні конфлікти між засновниками організації чи акціонерного товариства з питань управління юридичною особою;
- конфлікти між контрагентами, спровоковані, наприклад, порушення умов договору;
- приватні суперечки між громадянами, наприклад, через неповернення боргу, ненавмисне завдання збитків.

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що медіація як соціальний інститут, набирає обертів у своєму розвитку. З наукових джерел відомо, що перший етап появи медіації був пов'язаний з необхідністю врегулювання конфліктів, що виникали між містами та державами. На той час посередниками були аксакали, вожді, жерці тощо. І замість слова «медіатор» у стародавні часи використовувалося слово «посередництво». Як бачимо, правовий аспект медіації не втратив своєї актуальності і в умовах сьогодення [2]. Отже, професійна підготовка майбутніх соціальних працівників, які виконують значну кількість ролей у взаємодії з різними категоріями клієнтів, має обов'язково містити окремі теми, пов'язані з діяльністю медіатора й у соціальній сфері. Перспективу подальших наукових досліджень вбачаємо у розробленні тренінгу для майбутніх соціальних працівників «Медіація йде у соціум».

Список використаних джерел:

1. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія / Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.
2. Лиско А. Проблеми впровадження та проведення медіації в адміністративному судочинстві України. URL:<http://www.cdms.org.ua>.